

租车发生剐蹭后要收1472元停运费？

消费者：所租并非营运车辆 悟空租车：还在审核合作商家提供的材料

租车时你会核实车辆是否具备营运资质吗？一旦发生剐蹭或交通事故，你会仔细核对产生的费用吗？

近日，刘先生在悟空租车平台租了一辆车后，发生了剐蹭，商家向他收取1472元停运费和1600元维修费，然而，刘先生发现该车不仅没有营运资质，而且维修费用也未提供明细单据，“这不是坑害消费者吗？”

疑问：没有营运资质却收停运费？

今年“五一”假期，刘先生从外地来上海旅游，为了方便出行，他提前在悟空租车平台上找到一个名为“小灵狗”的商家，预订了一辆“极越01”，5月1日、2日两天租车的费用为841元，其中还包含一份保险。

落地虹桥机场后，刘先生顺利在停车场与“小灵狗”的工作人员完成了车辆交接。

不料，驾车出行期间，刘先生遭遇了剐蹭，车辆的右前门和右后视镜都留下了不同程度的划痕，而刘先生也第一时间和平台商家反馈了情况。

“商家说可能要收停运费，我当时不太了解，也没有说什么。”刘先生说，他后来查询了相关规定，得知停运费是指营运车辆不能使用了，商家收取的损失费用，而非营运车辆不能收取停运费。

5月3日晚，刘先生来到虹桥机场停车场还车，并当场询问“小灵狗”工作人员所租车辆的性质。

“他说这辆车不是营运车，就是属于私家车。”

当天晚上，刘先生提出非营运车不能收停运费的规定后，“小灵狗”工作人员并未给出任何回应，刘先生只好在归还车辆后离开。

5月4日，刘先生在悟空租车平台上看到，他需要支付一笔3072元的费用，包含5月4日-7日总共4天的停运费1472元，以及1600元维修费。

然而，刘先生对这两笔费用均不认可。首先，他租的这辆车是非营运车，不符合收停运费的规定，其次，停运4天有何依据，为什么是4天？

“我在平台上看见，5月4日-6日，这辆车还是出租的状态，停运了吗？”

而1600元的维修费也让刘先生感到颇为蹊跷，据刘先生回忆，他还车当天只看见车身右侧和后视镜的剐蹭，这两处剐蹭均在保险理赔的范围内，不用刘先生支付，而商家提供的照片却显示，车辆左侧轮毂也有剐蹭，由于轮毂不在保险内，因此要付1600元。

“交车当场没说轮毂的事，第二天晚上才说轮毂也有剐蹭，中间隔了一天发生了什么，我完全不知道，我有理由怀疑商家是故意刮擦吧？而且，维修费用没有任何明细、单据，1600元都能换个轮毂了，这费用合理吗？”

刘先生直言，3072元的费用，悟空租车平台没有经过任何审核就向他收费，且在他发起申诉后，一直没有给予回应，这合理吗？

商家：车是租赁的，不是营运的

停运费到底该收吗？1600元维修费是否有明细单据？对此，记者辗转联系到商家“小灵狗”，对方直言，目前相关材料已经提交给平台，根据平台的规则决定客户要赔偿多少钱。而停运费目前已经不要求客户支付了。至于为什么又不收停运费了，该工作人员并未解释清楚。

记者：“这辆车是营运车辆吗？”

“小灵狗”工作人员：“是租赁的，不是营运的，营运车是用来跑网约车、拉客载人的，



还车后，商家发来的照片

车辆出险详情	
处理状态	处理中
车辆维修费	¥1600
停运损失费	¥1472 费用明细 >
需支付总费用	¥3072 待支付
! 还车后，请在“确认账单”支付出险费用	
您已发起的申诉正在审核中 查看申诉详情 >	
出险车辆 具体车辆以实际用车为准	
	极越01 电动车·5座
停运费和维修费总计 3072元	

车辆出险详情	
处理状态	处理中
车辆维修费	¥1600
停运损失费	¥1472 费用明细 >
停运损失费用明细	
日期	单价
2025-05-04	¥498
2025-05-05	¥498
2025-05-06	¥238
2025-05-07	¥238
总计	1472

悟空平台显示，4天停运费为1472元

我们这是租给别人自驾游使用的。”

记者：“那不是营运车就不能收停运费吧？”

“小灵狗”工作人员：“这个要看平台怎么规定了。”

记者：“停运费是你们商家提出的，还是平台的规则？”

“小灵狗”工作人员：“都有，具体我也不清楚。”

该工作人员强调，他们商家只负责提供车辆，至于具体的费用、规则都是由平台制定，如今需要等平台审核商家提供的费用明细，再由客户支付费用，完成这笔订单。

“如果客户对费用不认可，我们还要去跟他解释相关的明细，不存在强买强卖、一口价什么的。”

平台：无法核实每辆车营运资质

针对刘先生碰到的情况，记者联系到悟空租车平台，其客服人员告诉记者，平台在和每个商户门店合作的时候，会审核其公司是否具备相关的资质，如果公司有资质证明，那么平台就会与该公司达成合作。但是，合作公司往往都有很多辆车，因此平台难以核实到是否每一辆车都有营运资质。

“我们在合作的时候对商家提出了要求，

一定要提供有营运资质的车。”

然而，如果商家提供了非营运性质的车辆给客户，悟空租车平台客服也并未提及有何处理措施。

目前，对于刘先生的投诉，悟空租车平台还在审核“小灵狗”商家提供的材料，对方主动申请了停运费相关的费用，但是并未提供营运车辆的相关证明，如果商家最终无法提供该证明，那么将不会支持停运费的收取。

对于商家申请的维修费用，平台也会审核其提供的相关证据，核实以后再向顾客收取。

调查：提供非营运车辆并非个案

记者调查发现，租车平台向顾客提供非营运车辆的情况并非个案，而一旦顾客驾车期间发生剐蹭，在不清楚车辆性质以及相关规定的情况下，往往会稀里糊涂交了停运费、折旧费等费用。

网友“羊羊”在社交平台发帖称，她通过悟空平台租了一辆车，结果被剐蹭了，于是她就联系商家，表示自己不开了，需要还车。

“车行来了三个大汉，说一定是我们剐蹭别人，让我们私下转账1500+240（停运费）+800（折旧费）。”

“羊羊”说，由于她是第一次租车，不清楚流程，所以直接按照商家说的费用转给了他们。

然而，当她回来查询相关资料才得知，折旧费是要在维修费达到5000元的基础上，收取20%，这一点车行并未告诉她们，而是直接收取。另外，“羊羊”还查询到，她们租的车辆是非营运车，因此也不能收取停运费，这两笔费用收的都不合理。

当“羊羊”向悟空租车反映了相关情况，等待了一个多星期，平台才将停运费和折旧费退还给了她。

另一名网友“97”也在悟空平台租车并且发生剐蹭，平台给他发来300元的停运费账单，然而却没有提供车辆进厂维修的时间和日期，租车公司也并未报保险。

“交停运费没有问题，但是什么凭证都没有，那是不是商家报几天就收几天的费用？”

在“97”向悟空平台提出申诉以后，商家上传了一张名字和内容都不全的单据，接着平台就让“97”自行找凭证，证明商家收取的停运费不合理。

“这让用户怎么再放心使用悟空租车？”

[律师说法]

租车公司可能涉嫌非法营运

租车时到底需要注意哪些事项？租到非营运车辆又有哪些风险？对此，上海市律协11届行政法业务研究委员会顾问、上海市汇业律师事务所律师陈振宇进行了解读。

陈振宇律师表示，租车公司提供的车辆，必须都要具备营运资质，如果租车公司提供的车辆没有营运资质，那么可能涉嫌非法营运。

“没有营运资质的话，停运费就不该收取，因为这不是出租公司的合法收益，而是变成违法收益了。”

陈振宇认为，对于租车平台而言，要核实到每一辆车是否具备营运资质确实有一定难度，就像消费者在电商平台购买一件商品，平台只需要核实商家有没有营业执照，而难以核实商家卖的每一件商品都符合质量标准。

陈振宇强调，顾客租赁到非营运性质的

车辆后，最大的风险在于一旦发生交通事故，保险公司很可能会拒赔，因为租车公司将非营运车辆用于营运，如果保险公司拒赔，那么相应的后果就需要租车人和公司自行承担。

“这种情况也可能上升到整个社会的风险，万一租人撞人了，那像第三者责任险或者交强险，都有拒赔的可能，这对租人、租车公司和道路上的参与者都有风险隐患。”

从整个行业长期良性发展的角度来看，陈振宇律师认为，租车平台还是应该核实每一辆车的性质，通过和交管部门的协作，或者由租车公司上传行驶证，平台还是能够完成审核工作的。这也是为了平台更好地履行社会责任，进而避免此类风险。

晨报记者 陈 泉